

保險業務員如何協助
身障者辦理投保事宜
投保4步驟 保障身障者權益

協助身心障礙者辦理投保4步驟

投保時多注意 保障身障者權益

01



確認現況

02



商品需求

03



開始作業

04



相關告知

確認客戶具身心障礙身分 了解身心障礙原因及能力現況

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

確認客戶是否
具有身心障礙身分

如為身心障礙身分客戶
需取得**身心障礙身分證明文件**。

詢問客戶身心障礙原因及現況

確認客戶身心障礙原因、身心障礙判定
時間、病情控制狀況、就診情況、生活
自理、社會適應及應答能力等。

友善環境與服務

對不同類別的身心障礙者您可以這樣做

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

除了清楚說明作業流程，並協助填具相關投保文件外...

對視覺障礙者

由其親友或經客戶同意之非銷售通路之人員協同辦理

對聽覺障礙者

- 以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚
- 保險業務員應提升對聽覺或語言障礙客戶之溝通能力

對肢體障礙者

必要時，保險公司應加派專人協助。

對精神及智能障礙者

若客戶係受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，應協助由其法定代理人、監護人或輔助人協同辦理。

必要時保險公司加派適當專人協助，說明更順利。

依需求選擇適合的商品 確認客戶清楚了解內容

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

協助依自身需求
申請投保適合之商品

瞭解要保人及被保險人之
基本資料、職業、財務狀況、
投保目的及需求。

選擇適當的溝通方式
確認客戶清楚了解

留意客戶身心障礙類別，
並用客戶能理解的方式溝通。

避免歧視或負面互動，落實公平待客。

依客戶需求評估適合商品時 招攬險種及留意相關事項

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

人壽保險/醫療險

1. 造成障礙原因為何?是先天、後天疾病或意外?治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 目前體況、體檢結果為何(含臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況等)。
3. 確認被保險人生活狀況、環境與自理情形；有無社會適應能力(工作、學習)及應答能力；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。
4. 是否同時有其他疾病存在，如其他慢性病、精神疾病、心臟疾病..存在，目前就診、控制情形。
5. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失?是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況?是否無法工作、影響日常生活?目前是否服藥治療?

傷害保險

1. 障礙原因、治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 確認被保險人目前體況是否良好，被保人生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動。
3. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失?是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況?是否無法工作、影響日常生活?目前是否服藥治療?

依客戶需求評估適合商品時 招攬險種及留意相關事項

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

癌症保險

障礙原因是否為癌症所致。

年金保險

無須進行體況審核。

其他事項

1. 道德風險：例如投保高額傷害保險、人壽保險。
2. 理解能力：瞭解客戶心智障礙程度為何？是否能清楚投保內容及答覆告知事項等？
3. 投保動機：為本人意願？或家人/監護人主導？

協助客戶據實填寫要保文件 參考處理原則及核保審查評估要點

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

協助客戶 據實填寫要保文件

了解客戶保費來源、工作狀況、工作穩定性、經濟能力。

提交前應參考原則及要點 協助客戶提供資料

參考「保險業承保身心障礙者處理原則」內所載要點，協助提供資料，以利核保人員進行審查。

告知後續核保時必要程序 核保可能結果及處理方式

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

告知核保過程 之必要程序

可能須配合調閱病歷、
照會體檢、生調、高齡
錄音、電訪作業等。

告知核保可能結果及處理方式

- 如經核保風險評估達到加費/批註除外/減額等附加條件承保時，需取得客戶簽名同意後，方可承保。
- 如為延期或婉拒承保，核保單位會以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

平等對待不歧視 共同實現保險價值

基於公平待客原則，身心障礙客戶購買保險相關商品享有與其他人平等之權利，不能有不公平對待、歧視或以身心障礙為由而拒絕提供該等商品之情形，

業務員若對身心障礙客戶人士之投保需求，逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退者，則依「保險業務員管理規則」予以處分。